Les compétences de base
et la
communication
en milieu
Hospitalier et dans le secteur des soins



Document de présentation

Guide
et
mallette pédagogique

Les savoirs de base pour l'emploi

Formation aux savoirs de base et communication pour des salaries faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe



LES COMPETENCES DE BASE POUR L'EMPLOI

Depuis quelques années, la problématique des "compétences de base" constitue un souci majeur dans la plupart des pays européens. On se préoccupe surtout de ce qu'on appelle 'alphabétisation fonctionnelle' et 'calcul fonctionnel' définis comme *"la capacité à lire et à parler dans la langue en question et à posséder un niveau de calcul qui permet de fonctionner dans le monde du travail et dans la société en général »*

Ce curriculum a été conçu principalement à l'intention d'organismes de formation d'adultes, de formateurs et d'enseignants. Il contient différents modules, les chapitres principaux proposent des informations sur le groupe cible, la maîtrise de la lecture/l'écriture/le calcul de base et les compétences dites sociales ou « de vie. Ceci permet une souplesse d'utilisation qui peut varier selon les besoins spécifiques.

L'objectif principal est de permettre aux employés de devenir acteurs, en améliorant leurs compétences de base dans les domaines des mathématiques et de la linguistique (chiffres et nombres, mesures, calcul, lecture et compréhension, petits exercices de rédaction). Le curriculum se penche également sur les compétences clés - sociales et en communication - qui sont exigées dans cette profession.

MAITRISE DE LA LANGUE ET SOINS AUX CLIENTS : LES PRINCIPES

Module 1 :

Objectifs pédagogiques – prendre contact avec le client, l'amener à faire confiance à la qualité du service fourni

- Rassurer le client que vous faites tout le possible pour tenir les engagements de votre organisme
- S'occuper des clients sans délai
- Gérer le temps passé à s'occuper des clients en respectant les consignes de votre organisme
- Communiquer avec vos clients de façon à les rassurer et leur donner confiance dans les rapports avec l'organisme

Pour atteindre ces objectifs il est important de ::

- Parler afin de communiquer clairement des informations simples et détaillées; exprimer clairement les idées et opinions, en adaptant le discours et le contenu à votre interlocuteur, aux moyens dont vous disposez, aux objectifs et à la situation
- Lire et obtenir des informations de sources diverses

Module 2:

Objectif pédagogique : tenir compte de l'évolution des besoins et attentes de vos clients

- Reconnaître une situation de conflit entre les besoins de votre client et ceux de votre organisme

- Faire le nécessaire pour minimiser tout conflit entre les besoins de vos clients et les produits ou services proposés par votre organisme
- Respecter les limites de votre propre autorité dans vos tentatives de réponse aux besoins de vos clients et de votre organisme.
- Travailler efficacement avec d'autres pour résoudre les difficultés rencontrées en essayant de satisfaire les besoins de vos clients et de votre organisme.

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Entamer des discussions avec une ou plusieurs personnes dans des situations variées en intervenant de façon claire et efficace pour arriver à un résultat adapté à la situation.
- Puiser dans des sources d'information variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.
- Identifier et décrire une activité pratique, un problème ou une tâche en utilisant des chiffres et des mots de façon à faciliter la compréhension; savoir sélectionner des méthodes appropriées pour réaliser une action complexe.

Module 3

Objectif pédagogique : Développer la relation entre vos clients et votre organisme

- Identifier de nouvelles façons d'aider vos clients, à partir des avis et observations exprimés par ces clients
- Discuter avec vos clients de leurs attentes, leur expliquer de quelles façons les produits et services proposés par vous et par votre organisme sont en mesure de combler ces attentes
- Informer les autres des avis dont vos clients vous ont fait part
- Donner de l'aide et fournir des informations supplémentaires à vos clients en réponse à leurs questions et commentaires sur les produits ou services fournis par votre organisme

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, si besoin en plusieurs étapes plus ou moins longues en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
- Présenter et expliquer des résultats de façon claire et précise à l'aide de chiffres, de graphiques et de documents écrits adaptés aux objectifs, aux informations à communiquer et au destinataire du message
- Lire et comprendre des informations chiffrées; procéder à une sélection indépendante et à une comparaison d'informations pertinentes, en choisissant parmi plusieurs documents écrits et autres (graphiques, statistiques…)
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.

LA MAITRISE DE LA LANGUE ET L'ORGANISATION DES SOINS : LES PRINCIPES

Module 1 :

Objectifs pédagogiques: lecture et rédaction d'un programme de soins, communication, préparation de rapports et de dossiers

- Concernant les dossiers, les gérer correctement suivant le mode de gestion convenu, de façon précise, lisible et en respectant les délais.
- Tout rapport doit être rédigé clairement, lisiblement, et sans négliger l'essentiel
- Les rapports doivent se conformer au modèle validé ou bien utiliser la maquette de l'entreprise
- L'information nécessaire est obtenue et évaluée

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

  - Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, y compris en plusieurs étapes en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
  - Puiser dans des sources d'informations variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
  - Ecrire pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant la forme et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.

Module 2 :

Objectif pédagogique : communiquer et travailler avec d'autres personnes

- Sans être sollicité, aider les autres à effectuer leurs tâches
- Recevoir et interpréter correctement une consigne orale, avant de la suivre
- Identifier correctement les étapes détaillées d'une mission ou d'un mode d'emploi écrit; si nécessaire rechercher une clarification
- Transmettre une consigne orale à un tiers de façon compréhensible et dans un délai correct
- Afin de maximiser la performance consulter les autres membres de l'équipe et les aider

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
- Puiser dans des sources d'information variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.

Module 3:

Objectif pédagogique : recevoir et passer des appels téléphoniques

- Répondre rapidement et clairement aux appels et employer les formules approuvées
- Répondre poliment aux interlocuteurs, passer le poste souhaité ou noter et transmettre le message
- Signaler rapidement tout problème concernant le matériel téléphonique
- Ne communiquer que les informations qu'on a le droit de divulguer
- Identifier les personnes qui appellent, ainsi que le motif de l'appel
- Tout numéro externe communiqué est noté correctement

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, en adaptant la forme et le fond de la réponse apportée à l'interlocuteur et à la situation
- Lire et obtenir des informations de sources diverses
- Parler pour communiquer les informations, les idées ou les opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur et à la situation.

LA SANTE ET LA SECURITE: LES PRINCIPES

Module 1:

Objectif pédagogique : maîtriser les procédures nécessaires au maintien d'un lieu de travail sain et sécurisé

- Développer des projets de formation santé/sécurité qui sont adaptés au lieu du travail, aux employés et qui sont conformes au code du travail
- Identifier les personnes à qui on doit signaler tout accident, tout risque potentiel pour la santé ou la sécurité et qui sont compétentes pour administrer les premiers soins
- Développer des procédures de santé et de sécurité qui répondent aux exigences légales et qui sont adaptées au travail entrepris et au lieu de travail
- Présenter des mesures claires pour vérifier l'efficacité des procédures de santé et de sécurité sur le lieu de travail
- Fixer des objectifs réalistes afin de garantir un lieu de travail sain et sûr pour tous ceux qui y travaillent
- Préciser les dispositions prises pour enregistrer les données santé-sécurité selon les exigences légales
- Communiquer les procédures de santé et de sécurité de façon professionnelle et attentionnée à tout l'effectif

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Entamer des discussions avec une ou plusieurs personnes dans des situations variées en intervenant de façon claire et efficace pour arriver à un résultat adapté à la situation.
- Puiser dans des sources d'information variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
- Lire, en autonomie, une gamme de textes, du simple au compliqué et les comprendre de façon précise
- Parler pour communiquer des informations, idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur et à la situation.
- Savoir écrire en communiquant des informations, idées et opinions de façon claire et efficace, en adaptant la longueur, la forme et le style aux objectifs, contenu et public visé

Module 2:

Objectif pédagogique : Utiliser les procédures visant à évaluer l'efficacité des mesures santé-sécurité sur le lieu de travail

- Revoir tous les rapports, toutes les données concernant la santé et la sécurité sur votre lieu de travail afin de repérer les procédures à améliorer
- Identifier tout changement qui pourrait modifier les procédures actuelles de santé et de sécurité
- Vous signalez rapidement toute modification aux procédures santé/sécurité à l'ensemble des salariés
- Vous nommez des personnes responsables qui auront la charge de répondre à toute question concernant la mise en application de procédures santé/sécurité
- Vous mettez en place des mesures pour contrôler l'efficacité des procédures révisées dans le domaine de la santé et de la sécurité
- Vous repérez des sources d'expertise fiables qui peuvent fournir des informations supplémentaires et des conseils
- Vous notez de façon précise les détails de toute révision réalisée, et des projets visant à améliorer les procédures actuelles de santé et de sécurité

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Entamer des discussions avec une ou plusieurs personnes dans des situations variées en intervenant de façon claire et efficace pour arriver à un résultat adapté à la situation.
- Puiser dans des sources d'information variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.
- Savoir écrire en communiquant des informations, idées et opinions de façon claire et efficace, en adaptant la longueur, la forme et le style aux objectifs, contenu et public visé

LES COMPETENCES SOCIALES : LES PRINCIPES

Module 1:

Objectif pédagogique : La connaissance de soi

- Enrichir la connaissance de soi à travers une comparaison de différents thèmes et en confrontant les différentes opinions à l'égard de ces thèmes.
- Discuter et argumenter sur des sujets variés afin d'apprendre à former et à défendre votre point de vue, à employer les techniques de l'écoute active en travaillant avec les autres faiseurs d'opinion.
- Dans une étape préparatoire à l'évaluation du soi on procédera à une observation du monde extérieur.
- Développer la connaissance de soi, de vos compétences et attitudes, des domaines à améliorer.

Module 2:

Objectif pédagogique : Gestion du temps et de l'équipe

- Gérer et organiser le temps et les activités afin de soutenir chaque individu, s'organiser pour terminer un travail en temps voulu

- Travailler avec les personnes concernées pour repérer tout besoin à prendre en compte au cours du travail auprès des clients
- Savoir remplir les fichiers et rédiger les rapports en respectant les accords sur la confidentialité et selon les exigences légales et structurelles
- Se mettre d'accord avec les personnes concernées sur les tâches à entreprendre, le planning et la fréquence de ces tâches, et le temps nécessaire à leur réalisation.
- Gérer son temps pour pouvoir accomplir les tâches avec toutes les personnes dont on est responsable
- S'assurer qu'on a obtenu et compris toute information concernant tout risque potentiel à la santé ou à la sécurité associé au travail avec les personnes dans l'environnement de travail ou lié aux tâches qu'on est amené à entreprendre

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Utiliser des mesures communes
- Lire, en autonomie, une gamme de textes, du simple au compliqué et les comprendre de façon précise
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.
- Savoir écrire en communiquant des informations, idées et opinions de façon claire et efficace, en adaptant la longueur, la forme et le style aux objectifs, contenu et public visé

Module 3

Objectif pédagogique : Trouver l'équilibre entre ses propres devoirs et responsabilités et les besoins, souhaits et choix de la personne soignée ou aidée

- S'assurer que l'on travaille dans le cadre juridique et structurel des politiques et procédures qui s'appliquent au poste de travail
- Suivre les procédures établies par l'organisme lorsque vous ne pouvez pas réaliser les tâches en temps voulu ou lorsqu'on vous demande d'exécuter des tâches supplémentaires
- Repérez les préférences des personnes auprès de qui vous travaillez, afin de respecter leurs souhaits, expérience, compétences, histoire de vie, culture et religion.
- Tenir compte des préférences de ces personnes dans l'organisation de votre travail, dans votre façon de vous y prendre et du temps qui vous est accordé pour le réaliser

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, y compris des informations prolongées ou des discours, et suivre des modes d'emploi à étapes multiples et de longueur variée, en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
- Utiliser des mesures communes
- En puisant dans des sources variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.
- Lire, en autonomie, une gamme de textes, du simple au compliqué et les comprendre de façon précise

Module 4

Objectif pédagogique : Contribuer à l'efficacité d'une équipe, identifier et accepter son rôle et ses responsabilités au sein de l'équipe

- Identifier vos besoins d'évolution par rapport aux exigences du poste et en tenant compte de l'efficacité de l'équipe et de la prestation des services
- Connaître votre rôle et vos responsabilités au sein de l'équipe ainsi que ceux des autres membres ; repérer tout ce qui, dans votre mission, peut contribuer aux objectifs généraux de l'équipe, tout ce que vous pourriez faire pour participer aux activités, objectifs et buts de l'équipe
- Revoir les informations et demander conseil sur le rôle et les objectifs de l'équipe
- Le 'feedback' des autres sera évalué, et utilisé de façon constructive dans le but d'améliorer la performance au travail
- Accepter et clarifier votre rôle et vos responsabilités en collaboration avec les autres membres de l'équipe
- Prendre en charge votre propre évolution, votre apprentissage et votre performance tout en vous assurant que les objectifs sont réalistes et réalisables

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
- Puiser dans des sources d'informations variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.

- Lire, en autonomie, une gamme de textes, du simple au compliqué et les comprendre de façon précise
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.

Module 5:

Objectif pédagogique : Se montrer efficace en tant que membre d'une équipe

- Soutenir et aider de façon constructive les autres membres de l'équipe
- Votre comportement à l'égard des autres favorise un bon fonctionnement de l'équipe
- Lorsque vous rencontrez des problèmes pour travailler efficacement avec les autres membres de l'équipe, vous chercherez des conseils et un accompagnement appropriés
- Au moment voulu, faire des propositions, présenter des idées, informations et pistes de réflexion qui bénéficieront aux membres de l'équipe, qui permettront d'améliorer le travail en équipe
- Accepter et utiliser de façon constructive, les propositions et informations formulées par les autres afin d'améliorer vos propres pratiques au sein de l'équipe
- Respecter vos obligations envers les autres membres de l'équipe tout en vous conformant aux priorités générales du travail
- Traiter les désaccords et les conflits de façon constructive et en montrant du respect pour le point de vue des autres
- Tenir les autres membres de l'équipe informés de vos activités

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu pour tenir compte de l'interlocuteur, des moyens utilisés, des objectifs et de la situation.
- Ecouter et répondre à ce qui est exprimé oralement, en adaptant la réponse à l'interlocuteur et à la situation
- Puiser dans des sources d'information variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations

Module 5

Objectif pédagogique : Développer vos propres connaissances et pratiques

- Évaluer votre efficacité et vos besoins en développement dans le travail auprès des personnes et de leur entourage
- Identifier l'incidence que peuvent avoir vos valeurs, croyances et expériences sur votre pratique, et sur votre façon de considérer les autres et de travailler avec eux
- Identifier et utiliser des sources appropriées de conseil et de soutien dans le but d'améliorer vos pratiques
- Dans votre propre travail, repérer et contrôler les éléments à améliorer
- Chercher les réactions de ceux auprès de qui vous travaillez vous permettra de développer vos pratiques

Pour atteindre ces objectifs pédagogiques il est important de veiller à :

- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et à la situation.
- Puiser dans des sources d'informations variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales.

Module 6

Objectif pédagogique : Utiliser les nouvelles connaissances pour améliorer vos pratiques

- Développer vos propres pratiques en prenant conscience des avantages liés à l'emploi de nouvelles connaissances, de nouvelles pratiques
- Identifier les nouvelles connaissances, les nouvelles pratiques qui ont de l'intérêt pour votre domaine professionnel
- Avant de mettre de nouvelles connaissances, de nouvelles pratiques en oeuvre, vérifier auprès des responsables et organismes concernés que les changements ne posent pas de problème à la sécurité, qu'ils sont conformes à la loi et qu'il est souhaitable de les mettre en place
- Évaluer les modifications que vous avez effectuées dans vos pratiques
- Discuter et passer en revue avec des responsables l'utilité de toute nouvelle connaissance et/ou pratique

Les méthodes pour parvenir à ces objectifs pédagogiques doivent se concentrer sur les aspects suivants :

- Entamer des discussions avec une ou plusieurs personnes dans des situations variées en intervenant de façon claire et efficace pour arriver à un résultat adapté à la situation
- En puisant dans des sources variées, lire et obtenir plusieurs types d'informations – courtes, longues, détaillées ou générales
- Parler pour communiquer des informations simples ou détaillées, pour exprimer idées ou opinions, tout en adaptant les propos et le contenu à l'interlocuteur, aux moyens utilisés, aux objectifs et de la situation

CALCUL

Contenu et objectifs pédagogiques

On soulignera surtout le rapport à l'environnement du travail et l'intérêt pour le travail au quotidien !

Dans le but de doter les employés de compétences améliorées en calcul, les méthodes et outils utilisés lors de stages de formation pour les professionnels du secteur hospitalier / soins auront un lien direct avec les tâches et responsabilités associées au travail dans ce secteur. Un des objectifs d'une telle formation sera de sensibiliser les apprenants, de les faire prendre connaissance des informations chiffrées et du langage mathématique, ensuite de savoir identifier le calcul approprié pour arriver au résultat souhaité.

Pour atteindre ces objectifs il est conseillé de:

- Proposer une remise à niveau général des mathématiques de base (explication, présentation pratique) en vérifiant que chaque participant comprend le contenu (addition, soustraction, multiplication, division etc.)
- Ne pas mettre de pression, laisser suffisamment de temps aux apprenants pour terminer les différents exercices

- Faire le choix du matériel pédagogique et d'exemples utilisés par rapport à leur intérêt pratique et leur pertinence à des situations réelles (par exemple, l'exercice qui traite de doubler les quantités)

Pour que le contenu pédagogique présente un intérêt pour les participants, pour que ceux-ci puissent constater leur utilité, on focalisera sur un contenu avec un lien direct à l'environnement professionnel (voir méthodes et outils proposés)

- Utiliser des matériels authentiques, par exemple, des formulaires qui font partie de la vie professionnelle au quotidien afin de démontrer l'intérêt du contenu pédagogique
- Insister pour que vos stagiaires apportent leurs propres formulaires
- A partir des exercices on peut toujours procéder à un échange d'expériences, à une réflexion constructive sur les compétences, points forts et points faibles des stagiaires, à une discussion sur les échecs et les réussites du passé, sur les perspectives pour l'avenir etc. Ces exercices peuvent ainsi devenir un point de départ de modules de communication (en combinaison avec une formation dans les compétences sociales) au cours de laquelle les stagiaires expérimentent la communication réciproque d'informations.
- Les exercices peuvent servir de base pour les différents jeux de rôle utilisés en cours ; de cette façon ils constituent un apprentissage pratique des compétences sociales
- On peut proposer les exercices suivants en individuel afin de vérifier la compréhension. Le corrigé se fera pendant le cours.

Les exercices présentés dans la boîte à outils portent sur les savoirs et savoir-faire suivants:

1 Compétences de base en calcul, utiliser des informations chiffrées

2 Effectuer des opérations arithmétiques de base

3 Peser les personnes

4 Peser les aliments

5 Mesurer des liquides

6 Mesurer et mélanger des liquides

7 Savoir interpréter les histogrammes

8 Savoir interpréter les graphiques

9 Trouver les bonnes proportions

10 Trouver les bonnes quantités

11 Gestion du temps – horloges numériques et analogiques

12 Gestion du temps – lire et interpréter des fiches d'horaires et des plannings



Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Ce document a été développé dans le cadre du projet pilote LEONARDO DA VINCI
"Les savoirs de base pour l'emploi- Formation aux savoirs de base et communication pour des salariés faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe"

Ce projet a bénéficié du soutien financier du programme LEONARDO DA VINCI de la Commission Européenne. Ce document reflète le point de vue des auteurs et la commission ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Numéro de projet A/04/B/F/PP-158.132

A des fins non commerciales le téléchargement de cette publication est accessible gratuitement jusqu'au sur le site Internet du projet à l'adresse: :

http://www.basic-skills-for-work.org